

2. 水道事業における民間的経営手法各種制度の特徴

水道事業においては、これまでもメータ検針業務等個々の具体的業務を私法上の契約により民間企業等第三者に業務委託する等、経営効率化に向けた取組が進められてきたところである。

本章では今後、それぞれの水道事業体が経営の自立性を高めるとともに市場競争原理を導入する等で経営の効率化、活性化を図る等、さらなる経営改革を進めていく際の参考となるよう、はじめに、現在の業務委託の状況等について取りまとめ、次に、近年、新たに民間的経営手法として制度化されたPFI、第三者委託制度、指定管理者制度、地方独立行政法人について、その概要や課題等について、アンケート調査結果（以下、「本調査結果」という。）も交えながら整理していく。

新たに民間的経営手法として制度化された各種制度の導入状況は本調査結果からみると、実施予定を含め、PFIが7団体（検討中32団体）、第三者委託制度が22団体（検討中129団体）、指定管理者制度が3団体（検討中35団体）、地方独立行政法人は導入済みの団体は無く、検討中が14団体となっている。

2-1. 従来型業務委託

2-1-1. 従来型業務委託の概要

(1) 従来型業務委託導入の目的

従来型業務委託は、表2に示したとおり、水道事業者の業務のうち、民間事業者等の持つノウハウを活用した方が、合理的・能率的な業務運営を行えると判断された業務や水質の維持等に影響を与える特殊な技術・技能を必要としない周辺的な業務分野が中心で、受託可能な民間事業者が複数存在するために、合理的な価格設定が可能な業務について、民間事業者等への業務委託が実施されてきたものである。

水道事業を取り巻く環境は大きく変化しており、水道水源の汚染への対応、病原生物や化学物質等に対応するために高度化・複雑化した水質管理等の問題や、2007年問題（豊富な経験やノウハウを有する職員の大量退職）により、これまで培ってきた技術の継承等の問題が生じている。

将来にわたり、安全で質の高い水道水の安定した供給を提供するためには、水道事業者が中心となり、役割分担を明確にした官民の連携をふまえた委託化を活用して、合理的で能率的な事業運営と技術水準の向上に努める必要がある（図11参照）。

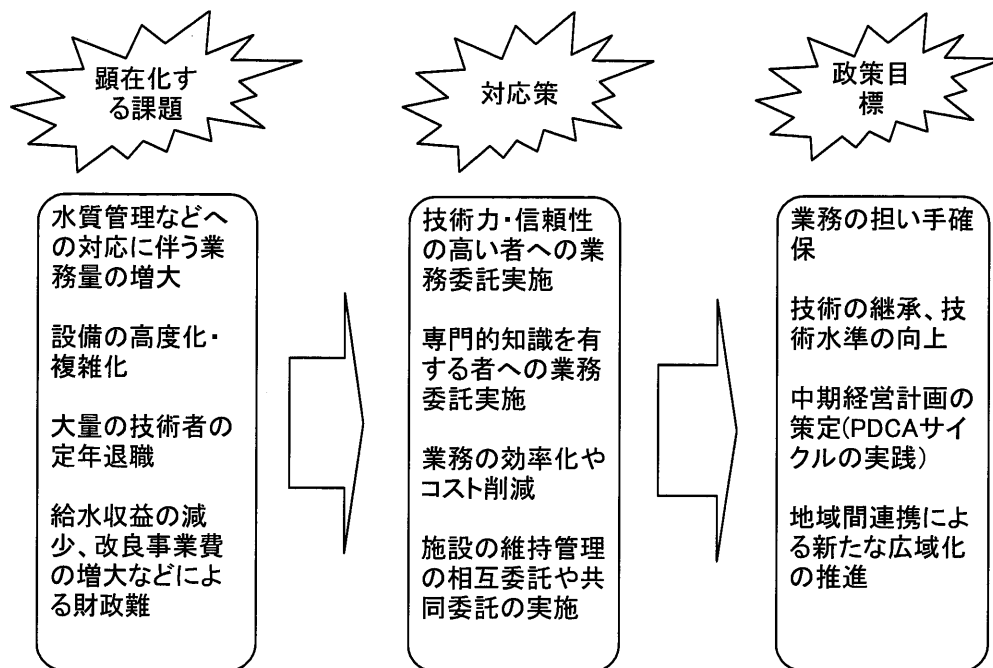


図11 顕在化する課題とその対応

(2) 導入が想定される業務

本調査結果から、従来型の業務委託が進んでいる分野をみると、メータ検針業務や周辺業務等定型的なもの、あるいは機械的・電氣的な専門的知識・技術が必要なものの委託割合が高いのに対し、安全で良質な水道水の安定供給を左右する高度な専門的技術を要する浄水施設の運転管理等の中核的業務の委託割合が低くなっている。

簡易水道事業については業務委託の実施割合は上水道事業と比べ相対的に低くなっている（表3、4参照）。

このように、水道事業に係る業務のうち、どの範囲を業務委託に出すかは、各水道事業の規模、水道システムの状況、経営状況、技術力等を勘案しながら検討することになると考えられるが、メータの検針業務、料金収納等、水道事業者が直接行わなくても直営と同様の成果が得られるものや、計装設備の点検・保守等の専門的知識を必要とするもの、汚泥・排水処理等の水処理業務等に付随して発生する業務についても業務委託に適していると考えられる（表2参照）。

表2 従来型業務委託の実施例

区分	検討対象業務例
1 定型的なもの 定型業務で、マニュアル等により、水道事業者が直接行わなくても同様の成果を得られるもの	<ul style="list-style-type: none"> ・メータ検針業務 ・水道メータの維持管理 ・料金収納 ・窓口・受付業務
2 民間の専門的知識や技術を活用 高度な技術、技能や専門的知識を必要とするもの、又は、民間分野における技術革新のスピードが速いもの	<ul style="list-style-type: none"> ・計測機器やコンピュータの維持管理 ・水質試験・検査業務 ・水道施設の設計業務 ・電気・機械設備の保守点検業務
3 付随的な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・汚泥・排水処理 ・庁舎の管理運営業務 ・清掃・警備業務
4 季節的な変動がある業務 時期的に集中する業務、又は常時一定の職員を配置する必要のない業務	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント等の運営業務 ・草刈り、植栽の手入れ ・粉末活性炭投入 ・管路事故等の待機業務

表3 本会正会員における従来型業務委託の実施状況（本調査結果）

（単位：事業体数（％））

区分	定型的あるいは民間の専門的知識・技術が必要なもの			浄水施設の運転管理などの中核的業務	
	水質試験・検査業務	電気設備の点検・保守業務	メータ検針業務	浄水施設の運転管理	水圧等の調整業務
実施済み	860(96.3)	831(92.2)	908(96.9)	365(48.7)	154(22.6)
全部実施	557(62.5)	483(53.5)	764(81.6)	105(14.0)	83(12.2)
一部：81～99%	94(10.5)	88(9.8)	122(13.0)	45(6.0)	19(2.8)
一部：61～80%	36(4.0)	54(6.0)	10(1.1)	61(8.1)	10(1.5)
一部：41～60%	43(4.8)	79(8.8)	4(0.4)	68(9.1)	19(2.8)
一部：21～40%	28(3.1)	53(5.9)	4(0.4)	42(5.6)	9(1.3)
一部：1～20%	102(11.4)	74(8.2)	4(0.4)	44(5.9)	14(2.0)
未実施	31(3.5)	71(7.9)	28(3.0)	384(51.3)	529(77.5)
合計	891(100.0)	902(100.0)	936(100.0)	749(100.0)	683(100.0)

※端数調整のため、内訳の計と合計値は一致しない場合がある

※本会正会員（水道用水供給事業、上水道事業（一部簡易水道含む））に対する調査結果

※当該事業を実施している事業体のみを有効回答とし、表を作成した

表4 簡易水道における従来型業務委託の実施状況（本調査結果）

（単位：事業体数（％））

区分	定型的あるいは民間の専門的知識・技術が必要なもの			浄水施設の運転管理などの中核的業務	
	水質試験・検査業務	電気設備の点検・保守業務	メータ検針業務	浄水施設の運転管理	水圧等の調整業務
実施済み	98(98.0)	67(70.7)	84(85.6)	20(23.4)	22(29.3)
全部実施	72(72.0)	39(41.1)	72(73.5)	9(10.5)	9(12.0)
一部：81～99%	15(15.0)	6(6.3)	6(6.1)	4(4.7)	4(5.3)
一部：61～80%	4(4.0)	3(3.2)	2(2.0)	1(1.2)	0(0.0)
一部：41～60%	3(3.0)	9(9.5)	2(2.0)	2(2.3)	4(5.3)
一部：21～40%	1(1.0)	5(5.3)	1(1.0)	3(3.5)	2(2.7)
一部：1～20%	3(3.0)	5(5.3)	1(1.0)	1(1.2)	3(4.0)
未実施	2(2.0)	28(29.5)	14(14.3)	66(76.7)	53(70.7)
合計	100(100.0)	95(100.0)	98(100.0)	86(100.0)	75(100.0)

※端数調整のため、内訳の計と合計値は一致しない場合がある

※当該事業を実施している事業体のみを有効回答とし、表を作成した

2-1-2. 従来型業務委託の法的根拠

(1) 私法上の契約

従来型の業務委託契約の法的性質は、その委託内容によって異なるが、ある一定の仕事の完成に対して対価が支払われる内容の場合、民法上の請負契約（民法第 632 条）に、さらに一定の事務の処理を主な内容とする場合は委任（民法第 643 条）または準委任（民法第 656 条）にあたりと考えられる。また、契約の締結方法については地方自治法第 234 条で定められている。

(2) 水道料金の収納委託等

① 公金の徴収または収納の委託

水道料金の徴収または収納については、地方公営企業法第 33 条の 2（公金の徴収または収納の委託）に基づき私人に委託できる。

② 公法上の事務の委託

地方自治法第 252 条の 14 に、他の普通地方公共団体への事務の委託がある。例えば、東京都水道局が都内多摩地区の各市町と給水事務及び他の水道事務を受委託しているものがこれにあたる。

③ 下水道使用料徴収の受託業務

水道事業と下水道事業が同一地方公共団体に属する場合、地方自治法第 153 条または地方公営企業法第 13 条の 2（地方公営企業法適用の下水道事業の場合）に基づき、水道事業者は、委任された事務について自己の名と責任において管理・執行している。

また、他の地方公共団体に属する下水道使用料徴収を受託する場合、地方自治法施行令第 158 条または地方公営企業法第 33 条の 2 に基づき徴収事務を行うことができる。この場合の料金徴収の権限は下水道事業運営自治体にあり、受託者側は、徴収事務のみの受託となる。受託者側が自己の名と責任において管理・執行する権限も含めて受委託する場合には地方自治法第 252 条の 14 に基づいて受委託しなければならない（「資料 3 関係法令一覧」参照）。

(3) 制度上の留意点

従来型業務委託は、水道事業者の管理下で業務の一部を委託するものであるため、委託した業務の全体にわたって水道事業者が指揮監督の権限を持つことになる。このため、水道事業における中核的業務、例えば水量の調整及び水質の維持に直接関係する施設等の運転操作を業務委託する際は、水道事業者が当該業務を直接監督する必要がある。従って、水道法上の責任が遂行されるには、従来型業務委託によるか水道法上の第三者委託方式とするか、水道事業者は自らの経営状況を踏まえ慎重に検討する必要がある。

2-1-3. 従来型業務委託導入時の効果と課題

(1) 従来型業務委託を実施する効果

① 定性的事項

ア. 民間事業者への委託による効果

設計業務等高度な専門的知識が要求される業務において、その分野で高い技術力を有する者に委託することにより、技術力の確保の面でメリットがある。

また、委託する業務分野において、窓口・受付業務等多くの人員を必要とする業務や浄水施設における夜間・休日の運転操作業務における交代職員に対しては、業務委託による職員の削減効果やコスト削減効果が期待されるほか、特定の業務のみに従事する技術者の養成等人事配置上の課題解決に資すると考えられる。

さらに、複数の民間事業者を対象に入札を導入することにより、競争性からコストダウンが期待される。

イ. 他の地方公共団体への委託による効果

他の地方公共団体への委託の代表例として水質検査が挙げられる。水質検査は、分析機器や高度な検査技術を必要とし、中小規模の水道事業体が、各々独自に体制を整えることは困難であるので、共同で利用できる設備を設置し、広域的な水質検査体制を整備している事例が多く見られる。

このような観点から、水質検査の分野に限らず、水道ビジョンに掲げられているように、地域の自然的社会的条件に応じて、施設の維持管理を相互委託や共同委託することによる管理面の広域化、原水水質の共同監視、相互応援体制の整備や資材の共同備蓄等防災面からの広域化等、多様な形態を検討・実施することにより経費削減効果が期待できる。

② 定量的事項

業務委託実施による効果を平成15年と30年前の昭和48年当時の上水道事業における職員数（水道統計）で比較してみると、職員数は約17%減少（昭和48年65,131人、平成15年53,812人、11,319人減）しているのに対し、検針職員は約84%（昭和48年3,600人、平成15年579人、3,021人減）、技能職員・その他は42%減少（昭和48年12,740人、平成15年7,371人、5,369人減）している。

また、上水道事業における職員給与費と委託料を合算した額の推移をみると、職員数の減少が著しくなってきた平成11年度以降減少傾向にあり、業務委託による経費削減効果が現れているものと考えられる（図12参照）。

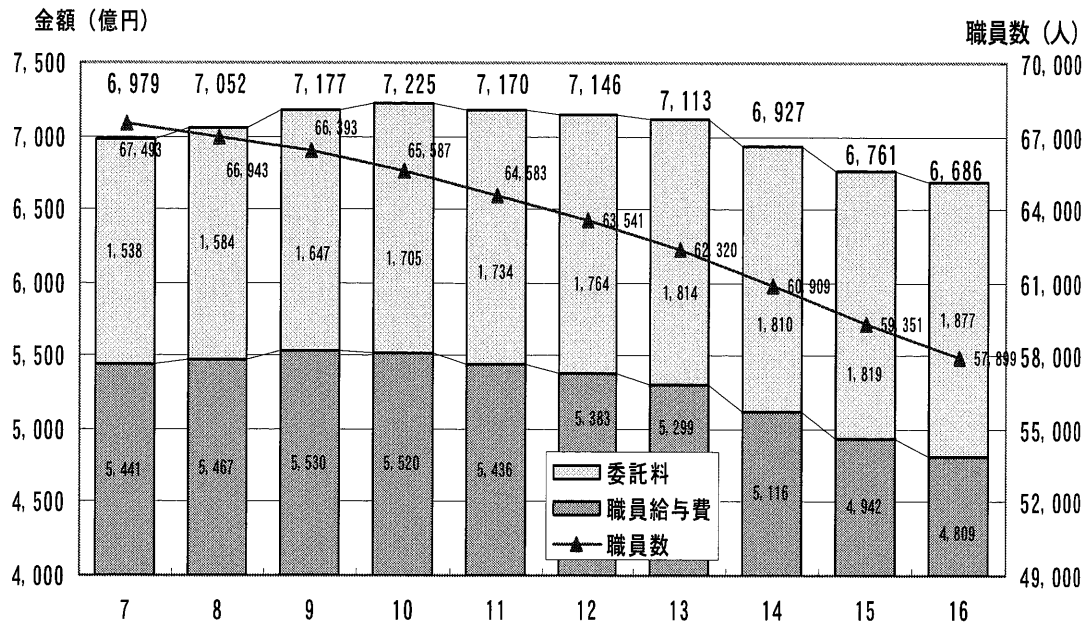


図 12 職員給与費と委託料の推移（地方公営企業決算の概況）

表 5 従来型業務委託の導入目的（本調査結果）

(単位: %)

区分		コストの削減	技術者の確保	施設の維持管理強化	水質管理体制の強化	危機管理体制の強化	その他	合計
コスト削減が主な導入目的とされるもの	窓口・受付業務	92.3	0.6	0.0	0.0	0.0	7.1	100.0
	閉開栓・料金精算業務	89.7	0.7	0.3	0.0	0.0	9.3	100.0
	未納料金徴収業務	86.5	0.4	0.0	0.4	0.4	12.2	100.0
技術者の確保が主な導入目的とされるもの	管路の設計業務	36.2	42.3	4.0	0.2	0.2	17.2	100.0
	布設工事の監督	29.3	50.0	8.6	0.0	3.4	8.6	100.0
	水道施設の設計業務	29.6	47.1	7.8	0.0	0.7	14.9	100.0
施設の維持管理強化が主な導入目的とされるもの	機械設備の点検・保守業務	23.9	24.0	47.1	0.5	1.8	2.7	100.0
	計装設備の点検・保守業務	22.7	25.1	46.2	1.0	1.9	3.2	100.0
	配水施設の点検・保守業務	32.0	17.9	44.3	0.6	2.2	3.0	100.0

※端数調整のため、内訳の計と合計値は一致しない場合がある

※本会正会員(水道用水供給事業、上水道事業(一部簡易水道含む))に対する調査結果

さらに、本調査結果から従来型業務委託の導入目的を見ると、表 5 に示したとおり、窓口・受付業務や閉開栓業務等は、回答の約 9 割が「コストの削減」を主な導入目的としており、管路の設計業務や布設工事の監督等は、「技

術者の確保」を、また、機械設備の点検・保守業務や配水施設の点検・保守業務等は「施設の維持管理強化」が導入目的である旨を約半数が回答している。

(2) 想定される主な課題とその対応

①これまでのノウハウ等の維持・継承

業務の一部あるいは全部を委託し、水道事業者側職員が直接当該業務に携わらなくなった場合、水道事業者側の当該業務に関するノウハウが失われる恐れがある。このため、これまで蓄積してきた知識、技術等のノウハウについてマニュアルとして残すこと、また、委託業務内容についての内部研修の実施や外部研修会への参加等、職員の技術力を維持・向上させるための人材育成策が重要となってくる。

②包括的な業務委託の検討

小規模事業者の場合、契約規模の関係から受託者が見つからないケースも考えられる。このため、当該業務と関連する業務を、包括的に委託することで規模を活かした契約を検討する必要がある。

また、市町村合併に伴い複数の施設を有することとなった場合においても、同様に規模を活かした契約を検討する必要がある。

さらに、水道事業は地域に密着したサービスを行っていることから、地域企業とのより一層の連携・活用や住民との協働になじみやすい業務分野（水源林保護、河川環境の保全等）についてはNPOや住民等の連携についても考慮していくことも必要と考えられる。

③責任・リスク分担の明確化と緊急時体制の整備

従来からの業務委託の場合、契約内容によっては水道事業者と受託者との役割・責任分担にあいまいさが残り、非常時・故障への迅速な対応に欠ける恐れがある。このため、契約に当たっては、あいまいにならないように仕様書等で、水道事業者、受託者双方の責任の範囲、リスク分担をあらかじめ明確に定めるとともに、緊急時の対応マニュアル等を整備し、水道事業者、受託者の役割分担を明確に定める必要がある。

例えば応急的な対応は受託者が行うことを明記することも考えられる。

④業務委託の効果検証

業務委託によりサービスや技術水準が低下することを防止するため、あらかじめ確保すべきサービスの水準を明確にしておくとともに、当初想定して

いた効果が得られたかを検証することが必要である。

また、業務委託の新規参入希望者と既存の受託者との競争性を確保するため、当該業務によって得られた情報の開示や、受託者に業務引継ぎを契約書で義務付ける等の仕組みを検討する必要がある。

⑤業務委託の実施に当たって

業務委託を実施するに当たっては、業務委託実施の目的、実施による効果等、積極的に情報を開示するとともに、住民や議会の意向を踏まえて判断する必要がある。

また、業務委託の実施により過員が生じる場合等には、人材を活かすために新たな業務に取り組めるように研修制度を充実する等、職員の処遇に十分留意することも必要である。

表6 業務委託導入における主な効果と課題

主な効果	主な課題	課題への対応例
<p>・技術力確保の面から見たメリット →高度な専門知識が要求される業務において、その分野で高い技術力を有する者に委託することにより、信頼性が高まる</p> <p>・職員確保の面から見たメリット →当該業務での人員が確保されることにより、特定の技術者の養成や人事配置上の課題解決に資する</p> <p>・コスト面から見たメリット →複数の入札による委託先の決定、委託による作業の効率化、職員数の減によるコスト縮減</p> <p>・他の地方公共団体への委託のメリット →特に小規模な水道事業において運営管理の共同化等により確実な管理体制を整備</p>	<p>・一連の業務を委託した場合、水道事業者側にその業務のノウハウが失われる恐れがある</p>	<p>⇒ ・研修会の実施、外部研修会への参加、業務マニュアルの作成</p>
	<p>・小規模事業者の場合、受託者が見つからない場合がある</p>	<p>⇒ ・業務を包括的に委託し、契約規模を大きくする ・地域企業、NPO等との連携</p>
	<p>・非常時・故障への迅速な対応に遅れが生じる恐れがある</p>	<p>⇒ ・緊急時マニュアルを整備し、応急的な対応について明記</p>
	<p>・直営との役割・責任分担が不明確になる恐れがある</p>	<p>⇒ ・責任分担のあいまいさが残らないよう仕様書等で、水道事業者、受託者双方のリスク負担について明記</p>
	<p>・受託者が固定化する恐れがある</p>	<p>⇒ ・競争性を発揮する仕組みの構築 →新規参入希望者との競争性を確保するため、受託者に業務内容の開示、引継ぎを契約書で義務付けるなどの対応が必要</p>
	<p>・過員となる職員の処遇対応</p>	<p>⇒ ・積極的な情報開示、経営計画の中での業務委託の位置づけを説明 ・計画的な職員配置計画の策定等</p>

(注) 主な効果と課題及び課題への対応例については、事業者ごとの実情に応じて詳細な検討が必要である。

2-1-4. 従来型業務委託契約に関する受託者側からの意見等

従来型業務契約に関し、受託者側からの意見等について、社団法人日本水道工業団体連合会へヒアリングを行い次のような意見を得た。これら意見に対しては、前述の主な課題とその対応を参考とするとともに、各事業体で実施を検討する際に留意することが必要と考えられる。

① 契約に際しては民間的な経営ノウハウや技術力等創意工夫が発揮できる契約形態とすることが必要

従来型業務契約は主に、直営を原則とした体制の中で、高い人件費による財政の硬直化や、逆に業務に従事する技術職員の不足という問題を解決する手段として用いられてきた。このため民間的経営手法の導入というより、単純な業務仕様発注や人数仕様発注のまま推移してきており、民間企業の経営ノウハウや技術力を生かしていく形での発注には至っておらず、民間企業としての創意工夫、スケールメリットが生かされず、発注者にとってのコスト削減にも限界が生ずることとなる。

また、民間の創意工夫の余地のない単にコスト削減のみを目的とする発注は、契約人員の単価の引き下げ競争をあおるものとなり、従業員の資質の低下を招くとともに発注者が要求する能力ある人材の確保が難しくなり、結果としてサービスの低下につながる恐れがある。

さらに、創意工夫の余地のない契約は、従業員そのものの創意工夫や自己研鑽のための意欲を阻害し、質の低下を招き、結果としてサービスの低下につながる。従来型業務契約においても従業員が責任意識や目的意識、達成感の持てる、性能発注方式とすることが望ましい。

このため、今後は従来型業務委託契約においても、民間の創意工夫が発揮できるような契約内容へとしていくことが必要である。

② 責任分界の明確化が必要

受託者側と発注者側の責任分界が不明確で、双方の認識が異なり、業務に支障をきたす場合があるため、契約時に責任分界を明確化する必要がある。

③ 水道施設維持管理積算要領等が必要

維持管理サービスの内容(品質)に対する権威ある積算基準がない。したがって発注者側で業務サービスの適正な価格を積算することが困難となっている。

④ 再委託は原則できないとされており効率化がしにくい

業務委託における再委託は原則としてできないこととされているが、水質事故時の水質検査業務等、場合によっては有効であると考えられる。

【コラム】

本報告書では、詳しく取りあげることができなかったお客様へのサービス向上を目的とする民間的経営手法や市民との協働事例について、「『水の総合産業』をめざす横浜市水道局の民間的経営・手法の取組みについて」により紹介する。

横浜市水道局は、少子化や節水型社会が本格化する中であっても、より一層お客様に信頼していただける「水の総合産業」として、発展し続けることを目指しています。公営であっても、民間に負けない効率性とサービス向上を追求するため、各部門において民間的な経営や手法を導入するとともに、民の力を活用しています。また、商品である水の販売促進を強化する等、お客様満足度の向上を図っています。

～最近の主な取組み～

ワンストップサービスを充実：

インフォメーションセンターをもっと便利に！

平成 14 年 8 月 5 日～

電話受付業務に実績のある民間事業者への委託により、インフォメーションセンターを設置

〔受付時間〕平日（月～金）8：00～19：00、 土曜日 8：00～17：00

〔取扱業務〕引越しに伴う手続き・料金関係の問合せ・漏水等の調査や修繕の手続き等

* 15 年 4 月からは、水道の使用開始・中止等の受付等についてインターネット受付も実施



平成 18 年 1 月 16 日～ 24 時間・365 日化

あわせて同日から、インフォメーションセンターが 24 時間、入力対応することにより、「配水管漏水事故等による 100 戸以上の突発的な断水・濁水情報」・「配水管改良工事等による 100 戸以上の計画的な断水・濁水情報」を局ホームページに掲載（インフォメーションセンターでも 24 時間、電話対応）。

* なお、17 年 9 月 1 日から、全国で初めて、地震時の水道施設被害状況を発生後 24 時間以内にホームページに掲載するようになっています。



平成 18 年 11 月～ 電話受付をインフォメーションセンターに一元化

- 「営業所・配水管理所の統廃合」にあわせ、お客様サービスセンター（仮称）に名称変更
- 営業所とインフォメーションセンターに分けて実施している電話受付を、インフォメーションセンターに一元化

お客様との協働で水源保全：

「はまっ子どうし」や間伐材の「卓上ネームプレート」の販売！

平成 15 年 10 月～ 道志の源流水をつめたペットボトル水「はまっ子どうし」を販売

- 「横浜の水 P R 事業」として 15 年 10 月から販売し、その売上金を「道志水源林ボランティア事業」に活用（直接に道志村で間伐の活動をしなくても、「はまっ子どうし」を飲むことで水源保全に参加する仕組み）。18 年度からは、「水のふるさと道志の森基金」に繰り入れ。（*）
- 現在、市内・県内のデパート・スーパー・ホテル等のほか、コンビニエンスストア約 340 店舗でも販売。また、民間事業者との協働により、地震災害時には飲み物を無料提供する災害対策用をはじめとする自動販売機で、他メーカーの製品とともに販売（約 150 台）。
- これまでの販売実績・500ml サイズ 15 年 10 月～18 年 3 月 約 50 万本
・2l サイズ 17 年 4 月～18 年 3 月 約 1 万本



平成 17 年 4 月～ 間伐材を利用した「卓上ネームプレート」の製作・販売

道志水源林ボランティア活動によって得られた杉や檜の間伐材を活用するため、道志村の木工所で製作し、水道局で販売。17 年度は庁内中心に販売し、約 1300 個を販売。

（*）横浜市水道局では、固有水源である道志川の水源林を守るため、市民ボランティアによって道志村の民有林の間伐作業を行う「道志水源林ボランティア事業」を、平成 15 年度の体験研修を経て 16 年度から始めました。17 年 11 月には、ボランティア自身による自主的活動組織である「道志水源林ボランティアの会」が設立されました。また、18 年度には、こうしたボランティア活動を継続的に支援するために「水のふるさと道志の森基金」を設置します。

地域に出向く「攻めの姿勢」へ：

18年度から貯水槽水道（受水槽）の巡回点検を実施！

平成15年4月1日～ 貯水槽水道ご利用のお宅の蛇口の水質を、無料で検査（指定都市初）

平成13年度の水道法の改正に伴い、市の水道条例を改正し、貯水槽水道をご利用の方からご請求があった場合、各戸の蛇口で水質検査を無料で実施。その結果、水質の安全性に問題がある場合は、衛生局と連携し、受水槽での水質検査・点検を合同で実施（*）。

（*）横浜市では、衛生局所管の条例により10 m³以下の小規模受水槽についても規制しています。



平成16年6月～ 蛇口の水質検査について、無料で「水質診断書」を発行（全国初）

（貯水槽水道に関わらず）水質検査車で伺い詳しい水質検査を行う場合、水質診断書を発行。



平成18年度～ おいしい水を飲んでいただくため、局から出向き受水槽の巡回点検を実施

- 横浜市水道局では、職員一人ひとりが、お客様をお待ちする姿勢から、攻めに転じてセールスマインドを持って地域に出向いていく姿勢への転換に取り組み中。こうした中で、18年度から、蛇口にいつも新鮮な水をお届けするために、受水槽の巡回点検を実施。
- 受水槽の衛生管理を向上させ、お客様の信頼を得ることを目的として、市内約21,000箇所の受水槽の巡回点検を5年で一巡する計画。
- 設置者立会いのもと、亀裂や漏水及び雨水進入のおそれはないか・内部に汚れや浮遊物はないか・臭いや残留塩素等の水質検査等を行い、不適切な部分があれば改善の指導・助言を実施。

水の生産工場としての品質管理：

HACCP手法の適用について民間企業と共同研究を開始！

平成 17 年 6 月～ 水道水質管理への HACCP 手法適用に関する共同研究を開始（全国初）

- 横浜市水道局では、浄水場を水の生産工場と位置づけ、お客様に水の安全性についてより一層の安心感を持っていただくために取り組み中。
- お客様への水道水質管理の説明責任の向上と更においしく安全な水の供給を目指し、日立製作所と共同で HACCP 手法の適用に関する研究を開始。
- これに先立ち、17 年 3 月には水質の試験技術について ISO/IEC17025 の認定を、6 月には全浄水場の品質管理について ISO9001 の認証を取得。

民の力を活用した環境保全対策：

民設民営方式による小水力発電事業の実施！

平成 17 年 5 月～ 民設民営方式による港北配水池の小水力発電事業

- 「環境にやさしい水道事業」の取り組みの一つとして、送水管の水力エネルギーを利用した「小水力発電（エコ発電）」（年間 110 万キロワットアワー）を実施。
- 効率的かつ効果的な運営及び管理を行っていくため、民の力を活用。水道局が水力エネルギーと発電設備の設置場所を提供し、民間事業者が施設の建設から運営までを一括して行う「民設民営方式」を採用し、17 年 5 月に全国ではじめて公募方式で事業者を選定（東京発電株式会社）。
- 18 年 3 月 30 日に運転を開始し、港北配水池に隣接する緑道の照明にも利用。

～今後、更に、お客様の声を継続的に施策に生かす仕組みとして、データベース化したお客様の声を局横断的な組織で分析・改善決定し、企業全体で共有化できるシステムの構築を進めていきます。～